

平成26年度仙台市図書館利用者アンケートでいただいたご意見に対する改善策

項目	館名	ご意見・ご提案	改善策
貸出サービス・ 資料の充実	市民	<ul style="list-style-type: none"> ・児童文学の小説が少ない。 ・子供向けの定期刊行物等増やして欲しい。 ・洋書を充実して欲しい。 ・シニア向けの雑誌, 大きい活字の本を増やして欲しい。 ・電気電子系の技術書を増やしてほしい。 ・書籍をより充実して欲しい。 	<p>仙台市図書館では、できるだけ多くの種類の資料を収集して利用される方に提供するため、収集する資料の種類を図書館7館において調整し、各図書館で所蔵しております。ご利用の図書館で所蔵していない資料につきましては、貸出可の資料であればご予約のうえ、所蔵している図書館から取り寄せることができますので、窓口にお問い合わせください。</p>
	宮城野	<ul style="list-style-type: none"> ・新書を多くしてほしい。 ・もっと本をおいて欲しい ・CDやDVD、新しいものを入れてほしい。 	
	太白	<ul style="list-style-type: none"> ・小説、文庫本の充実をお願いしたい。 ・新刊書を早く沢山入れてほしい。 ・専門書の蔵書を多くしてほしい。(技術資料、工業関係、web系の上級者向け等) ・蔵書を多くしてほしい。(哲学・人類学系の古典、歴史の本、時代物) ・DVD・ブルーレイやCDが少ない。雑誌が足りない。もっと増やしてほしい。 ・若い人向けの本、雑誌が増やして欲しい。 	
	若林	読みたい話題の本などは借りることができずにいるので人気のある本の充実を。	
	榴岡	<ul style="list-style-type: none"> ・CDが充実していない。 ・所蔵資料をもっと増やして欲しい。 	
	若林	本が汚れて、きたないものが多い。	返却の際に破損や汚損の有無を確認し、汚れが目立つものは拭き取りをしております。また、利用が多く傷みが目立つ本については買い替えし、気持ちよくご利用いただけるようにしてまいります。
	榴岡	・延長で最大4週間まで借りられるが、後に借りたい人がいない場合は再延長を認めて欲しい。	延長は1回までとなっておりますが、カウンターでご返却いただいた際に予約が入っていなければ、再貸出が可能です。
資料の探しやすさ	市民	本のならべ方をもっとわかりやすくして欲しい。	書架の見出し板表示を増やし、字を大きく目立つ表示に変更いたしました。
	宮城野	こんな本が面白いとかの紹介があるといい。	職員が推薦する本を紹介するため「図書館員のおすすめ本」という冊子を作成しました。
	太白	書棚の下の方は見にくい。上下を時々交換してくれると有難い。	棚の高さを変えたり、奥行きを調整する背当てなどを利用し、見やすい書架づくりに努めております。
		<ul style="list-style-type: none"> ・小学生がより簡単に本を探せるよう、配置図の充実を。 ・絵本等のお勧めの本を展示し、こういう点がお勧めだというコメントなども添えてあるといろいろな本に興味を持つ子も増えるのではないかな。 	<p>拡大した配架図を館内に掲示しました。今後とも見出し板などを作成し、探しやすい書架づくりに努めてまいります。</p> <p>絵本を含め、テーマ展示により、広いジャンルの本について展示・紹介を充実してまいります。</p>
	広瀬	・新聞1週刊分とじて置く場所をつくってもらいたい。	図書館のカウンター付近に、直近1か月分の新聞を、ご自由にお読みいただける形で設置しております。
	榴岡	<ul style="list-style-type: none"> ・所蔵本を探すのに困る(機械の操作に慣れていない)。高齢なので、手順を大きく書いてくれると助かる。 ・本の場所がわかりづらい。 ・本を探しやすいように、本の配置を少し変えてほしい。 	<p>本の検索について、手順書の作成を進めてまいります。</p> <p>また、本そのものも探しやすいよう、わかりやすい配置を心がけてまいります。</p> <p>本の場所につきましては、記載台に書架案内図を設置しております。職員もご案内いたしますので、どうぞお声掛け下さい。</p>

項目	館名	ご意見・ご提案	改善策
予約サービス	市民	・予約10冊の上限を20冊まで上げてほしい。 ・予約20～30件できるようにしてほしい。	予約数の変更につきましては、平成30年1月に切り替えを予定している図書館システムの更新に併せて検討を行ってまいります。
	宮城野	期限内に返却しない方への対策を考えてほしい。予約本がなかなか借りられない。	期限内に返却されない場合、電話や郵送による督促を行っております。特に予約がはいっている資料については今後も早期の回収に努めてまいります。
	榴岡	・予約が多い本は在庫を増やして欲しい。 ・本を予約してもすぐに読めない(時間がかかりすぎる)ため、もっと本の数を増やしてほしい。	同一の本の複数冊購入については、予約状況も加味し仙台市全体で決定しておりますのでご理解願います。
行事	市民	仕事をもっている親は平日PMのおはなし会の時間はむずかしい。土・日のAMなど機会をふやしてほしい。	現在、毎月第3土曜日におはなし会を開催しておりますが、日曜日のおはなし会についても、平成28年度からの開催に向けて検討を行ってまいります。
	泉	土日にも乳児イベントがあれば参加したい。	親子で楽しめる映画上映会「ゴー！ゴー！お楽しみ映画」を土曜日に開催することとしました。
	太白	お話会、行事、講座等大人向けのものを企画してほしい。	平成27年から、大人・向けの講座等を実施し、今後も継続してまいります。
施設	市民	・3Fの円形のイスにシミがあって汚いので張り替えて欲しい。 ・長い赤いソファが黒ずんで汚れている。	ベンチの布を順次、張り替えております。
		・閲覧席の照明の照度を上げて欲しい。 ・イスに座って本を読む時、照明が遠いため暗い。	施設の構造上の制限がありますが、可能な範囲での対応を検討いたします。
		・暖房が効き過ぎて暑い(特に4階)。 ・暖房がもう少し弱い方が良い。 ・館内が暖か過ぎて汗をかくことが多い。	館内各エリアの温度をこまめに計測し、空調の吹出口のファン速度設定を調整するなどして、館内の温度が適切となるよう努めました。
	宮城野	館内の温度がまちまちで、夏に寒すぎたり、冬は暖房が効きすぎて暑かったりするので、適切に温度調整をして欲しい。	施設の構造上、制限がありますが、できるだけ皆様が快適に過ごせるようエアコンの温度設定を調整してまいります。
	広瀬	・大人用のイス(少し高座)も欲しいです。 ・机があればいいと思います。	館内にはお子様用・大人の方用にそれぞれ閲覧机を設定しております。また、大人の方用閲覧机には、比較的高い椅子も設置しておりますので、ご利用の方法などでご不明な点は、職員まで気軽に尋ねてください。
	榴岡	・テーブル・イスが少ないです。 ・ベビーカーを置く場所があるとよいと思う。	当図書館はスペースや閲覧席に限りがございます。通常の椅子を机付きの椅子へ入れ替えるなどの改善をおこなってます。また、館内をご覧いただいている間、カウンターにてベビーカーをお預かりいたします。どうぞお声掛け下さい。
		・4F, 5F暖房強すぎる。節電は？	空調はビル全体での管理となっていることから、図書館のみの調整が難しいところではありますが、管理事務所に調整を依頼してまいります。

項目	館名	ご意見・ご提案	改善策
利用者のマナー	市民	・本に線を引いてあるものが時々あり、利用者のマナー向上のPRを。 ・寝ているホームレスの方、靴を脱いで腰掛けている方等、きちんとしたルールづくりをしないと普通の人が使えなくなる。	利用者のマナーアップをお願いするポスターを館内に掲示したほか、随時、館内の見回りを行い、必要に応じお声がけをいたします。
	宮城野	汚れがついていてがっかりした。返却時、汚れていたら、弁償させる等の対応をしてもいいのではないか。	資料を汚さないようお願いするポスターを貸出カウンターの掲示し、さらに、本年10月～11月に破損・汚損本を展示し、利用者にマナーアップを呼びかけました。なお、返却時に破損・汚損が見つかった場合は、状態を確認して弁償をお願いしております。
		大声で話している人(デンワ)、走り回る子供、騒ぐ子供など、場所にふさわしくない人をなんとかしてほしい。	利用者のマナーアップをお願いするポスターを館内に掲示したほか、随時、館内の見回りを行い、必要に応じてお声がけを行っております。
	太白	・本の切り抜きや赤線などが引いてあるので、目立つ所に置いて知らせた方がよい。読んでいてとても不快。 ・本(子どもの本)の破れが多い。	図書館を利用される方のマナーにつきましては、図書館利用案内で利用者マナーについてお知らせしているほか、貸出や返却時に汚損等がないか資料の確認を行いながら注意を喚起しているところです。また、マナー展示についても今後も実施してまいります。
		・態度、素行が良くない利用者に注意してほしい。 ・館内を走り回る人たちがいるのでやめて欲しい。 ・利用者同士が声高に話したり、椅子に座って寝ている人がいる、きちんと注意してほしい。	利用者のマナーアップをお願いする館内でのポスター掲示を増やしたほか、引き続き、随時、館内の見回りを行い、必要に応じお声がけをいたします。
		・職員に対してひどい物言いをする来館者をたまに見かけるが、警察に通報すべきではないか。	警察との協力体制を確認し、必要に応じて通報することとしています。今後とも安心してご利用いただける環境の確保に努めてまいります。
	若林	図書館を利用する側のマナーの悪さが目立つ。携帯を平気で利用する。大きな声で話す。子供がかけまわる。職員の方のきげんとした対応を求める。	館内にマナーアップにご協力いただくようポスターを掲示するとともに、定期的に館内を巡回し、他の利用者に迷惑となる行為があれば、速やかに注意するようにしました。
	広瀬	・時々、らく書き、アンダーラインがひかれてあったり、汚れた本があつてがっかりする。利用者のマナーが良くなならないと残念。 ・うるさい人にちゃんと注意してほしい	職員からのお声掛けのほか、図書館利用のマナーアップキャンペーン実施や、利用マナーに関するポスターの掲示などを実施しております。また、投書でのご意見も踏まえまして、特に静かな読書環境づくりに向けた皆様のご協力をお願いするポスターを作成し、館内掲示を行いました。
レファレンスサービスの充実	榴岡	・新聞、雑誌コーナーで居眠りしている人の対応を。 ・利用者が本を大切にしていけないのは、残念。 ・CD紛失(盗難)にならないよう管理を厳しく。	図書館を利用される方のマナーにつきましては、館内掲示物で利用者マナーについてお知らせしているほか、貸出や返却時に汚損等がないか資料の確認を行いながら注意を喚起しているところです。今後も図書館全館でマナーアップキャンペーンを実施するほか、職員の巡回を増やすなど対応してまいります。
	泉	お勧めの本をよく借りる。	職員のオススメの本を手書きのポップと共に展示・貸出しており、今後も続けてまいります。
	宮城野	レファレンスサービスのよりいっそうの充実を望む。	特定のテーマに関する文献、情報の探し方や調べ方を案内する「パスファインダー」を増やしております。

項目	館名	ご意見・ご提案	改善策
職員の窓口対応	泉	対応が遅く、探すのも下手なくせに偉そうだ。声掛けてもコンニチワの返事もない。説明がわかりづらく、対応がよくなかった。	窓口を始めとする利用者の皆様への適切な対応について、改めて職員に周知徹底し、今後とも継続して行ってまいります。
	宮城野	感じが悪いと思うことが度々ある。笑顔もないし言いかたがぶっきらぼうで、貸してやっているという態度はどうにかならないか。	言葉づかいを含めて、丁寧な対応をするよう改めて注意いたしました。これからもなお一層、接客向上に努めてまいります。
	太白	・もう少し明るく感じの良い対応が大切。 ・ほんの少数挨拶しないで黙って本を渡す方がいる。	接客に関する職員研修などにおきまして、来館された方へのご挨拶や笑顔での対応について周知を行いました。今後とも気持ちよくご利用いただける対応を心がけてまいります。
	若林	図書館職員の事務所に入っている時の私語や笑い声が人によっては大きく耳ざわりに感じることもある。	ご迷惑をおかけして申し訳ありませんでした。開館中はカウンターバックの扉を開放しておりますので、作業室内での会話や声のボリュームに十分注意するよう職員に周知いたしました。
		機械的な対応の方がいるので、もう少し人間らしく。	利用者対応は全員が明るく丁寧な対応を行うよう、全職員に接客研修を行いました。
	広瀬	・もう少し愛相良くできないか？話し方も暗い人がいて、気持ちよく借りれない。	職員の接客に関する研修を実施し、皆様に気持ちよくご利用いただける対応を心がけてまいります。
	榴岡	・いつも丁寧な対応。こちらからきくときはゆっくり丁寧な案内でもいいが、「早くして下さい」と思うようなことが多いので、もっとテンポよくスピーディーに。 ・最近特に声がけが多くなっているのが、個人的には必要以上の声がけは不要。聞いたとき、必要時に親切にしてもらえればいい。	定期的に接客研修を実施しておりますが、職員全員が適切に状況に応じた対応ができるよう、今後とも努めてまいります。
広報などPR活動	太白	子ども向けの本の紹介の充実	「しんかんニュース」、「ゆうゆう通信」や「BOOK TREE」のなど、子ども向けの広報誌を発行し、さまざまな本を紹介すると共に、そこで掲載したテーマによる展示をして分りやすく紹介しています。
その他	市民	アンケート調査に対するフィードバックをきちんとやらなければ、調査自体意味がない。	アンケートでいただいたご意見・ご提案に対する改善策を、館内に掲示しております。
	若林	土・日・祝の閉館時刻が早すぎる。土・日・祝の利用が多いので、延長を是非。	土日休日は平成27年4月から開館時間を1時間延長し、18:00までにしました。
	榴岡	太白区の図書館ではカートを利用できるので、子供達が借りる場合何冊も手に持ち歩かないのでとても楽。広さが無い榴岡は無理なので、カゴでも利用できるといいのでは。	小さいお子様用のカゴがございます。ぜひカウンターへお声掛け下さい。